

Manual
de
Atención
al
Cliente

Nombre: Ferdin Arodi

Bautista Alfaro.

Instituto Privado Mixto

Rafael Arévalo Martínez.

Curso: Mercadotecnia 3

Catedrática: Mayte Escobar.

Sexto Perito en Administración de Empresas.

Presentación:

Como tarea Semanal no. 3 del tercer bloque se elaborará un manual sobre el centro de atención telefónica.

Manual de Centro de Atención telefónica:

1. Ser amable al momento de contestar el teléfono.

Esto se hace debido a que por ética debemos ser respetuosos con los clientes que nos llamen por cualquier consulta.

2. Dejar que termine de hablar el cliente, y luego hablar uno.

Si el cliente no ha terminado de hablar y uno empieza a dar respuestas, en primer lugar ni uno ni otro escucha el mensaje y en segundo lugar se pueden ocasionar equivocaciones.

3. En caso que el cliente esté alterado, tratar de calmarlo y conservar la calma uno.

En caso que un cliente llame y al contestar empieza a insultar y discutir, no debemos alterarnos también, sino debemos de tratar que el cliente se relaje y darle solución a su problema.

4. Brindar más de una opción al cliente.
En el caso de empresas que trabajan con política de reembolso, el operador telefónico puede darle, en caso de que el producto sea defectuoso, varias opciones antes de llegar al reembolso definitivo.

5. En caso que exista confusión con un producto indicarle correctamente como usarlo.
Existen clientes que adquieren un producto pero por alguna razón no saben como funciona, entonces cuando llamen, amablemente y detalladamente debemos explicarle como funciona.

6. Evitar conflictos o malentendidos con el cliente.

En caso de que un cliente nos insinue a manera de discutir con él y hacer nos quedar mal, debemos ser pacientes y tener calma, y ser claro en el mensaje que uno quiera dar al cliente.

7. No olvidarse de las frases de cortesía para con el cliente.

Buenos días, tardes o incluso noches, por favor, gracias entre otras más son frases y palabras que debemos usar con el cliente para que la llamada sea muy cordial y amable.

8. Antes de finalizar la llamada, preguntar si existe alguna otra cosa más en que apoyar.
En algunos casos algunos clientes tienen más de alguna duda pero no muchas veces se animan a decirlas, entonces debemos preguntar antes de finalizar.

9. Invitar al cliente a que siga consumiendo nuestros productos y que califiquen nuestro servicio.

Después de dudas aclaradas, podemos decirle al cliente que se anime a seguir siendo nuestro cliente y que califique la atención y calidad.

10. Despedirnos amablemente de nuestro cliente.

Al finalizar la llamada nos despediremos amablemente del cliente agradeciendo el tiempo y paciencia que tuvieron para la llamada.

Comentar lo:

Existen varias clases de conductas que como call center hay que seguir para que le brindemos buena atención al cliente.

La quiero y extraño señito

Sus clases son las mejores y

únicas, siga así, sobre todo

hablando de Dios y dando palabras
de aliento.